

ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN

MELALUI CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI

SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan oleh :

MAYA IKA SAPUTRI

1012010029/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2014

SKRIPSI  
ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI  
CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI SURABAYA

Disusun Oleh :

MAYA IKA SAPUTRI

1012010029/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 29 Agustus 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

Ketua

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

Sekretaris

Dr. Prasetyohadi, SE, MM

Anggota

Drs. Ec. Supriyono, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda, MT

NIP. 195908281990031001

SKRIPSI

ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI  
CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI SURABAYA

Yang diajukan

MAYA IKA SAPUTRI

1012010029/FE/EM

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

NIP. 195907011987031001

Tanggal : 19 Agustus 2014

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur

Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS

NIP. 196003301986031003

Usulan Penelitian

ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI  
CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI SURABAYA

Yang diajukan

MAYA IKA SAPUTRI

1012010029/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing

Tanggal: 26 Juni 2014

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

NIP. 195907011987031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr.Muhadjir Anwar, MM.

NIP. 196509071991031001

Usulan Penelitian

ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI  
CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI SURABAYA

Yang diajukan

MAYA IKA SAPUTRI

1012010029/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing

Tanggal: 5 Juni 2014

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

NIP. 195907011987031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr.Muhadjir Anwar, MM.

NIP. 196509071991031001

## Kata Pengantar

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT SETRA SARI SURABAYA” ini sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan skripsi ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir Teguh Soedarto, Mp, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
  2. Bapak Prof. Dr. Samsul Huda, MT. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
  3. Bapak Drs. Muhadjir Anwar, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
  4. Bapak Drs. Gendut Sukarno, MS. selaku dosen pembimbing yang telah memberi saran, nasehat, serta bantuan bimbingan skripsi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas skripsinya
  5. Para staff pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu manajemen selama penulis menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
  6. Ibu Sumiati Qhonifah, SE selaku kepala cabang PT SETRA SARI SURABAYA dan Karyawan PT SETRA SARI SURABAYA sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
  7. Kedua orang tua dan adikku yang tak henti-hentinya memberikan dukungan terus menerus kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	9
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis .....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.4 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	39



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	43
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	44
4.3 Analisis Data .....	46
4.4 Pembahasan .....	57

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	59

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Partner PT Setra Sari Surabaya .....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Outlier Data .....	47
Tabel 4.4 First Order .....	48
Tabel 4.5 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....	50
Tabel 4.6 Average variance extracted (AVE) .....	52
Tabel 4.7 Composite Reliability .....	53
Tabel 4.8 R-square .....	54
Tabel 4.9 Inner Weight .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 4.1 PLS Model Konseptual dengan Nilai Path Koefisien .	55

ANALISIS HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN  
MELALUI CUSTOMER CAPITAL PADA PT SETRA SARI  
SURABAYA

MAYA IKA SAPUTRI

ABSTRAKSI

Dalam upaya mengelola sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan jasa outsourcing, suatu perusahaan akan dihadapkan pada masalah kemungkinan terjadinya pemutusan kontrak kerja oleh partner perusahaannya. Hal ini dimungkinkan karena kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam menciptakan hasil kerja yang optimal bagi partner sehingga akan meningkatkan pula kinerja perusahaan penyedia jasa tersebut., oleh karena itu perlu diadakan penelitian mengenai factor – factor yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, ini dilakukan pada perusahaan jasa outsourcing PT Setra Sari Surabaya dengan meneliti dua variabel yaitu human capital dan customer capital.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel karyawan internal (bukan outsourcing) PT Setra Sari Surabaya. Instrumen utama pengumpulan data berupa kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Variabel Human capital bernilai positif sebesar 0,867116. (2). Variabel customer capital bernilai negatif sebesar -1,098501. Selain kedua variabel yang diteliti tersebut terdapat faktor-faktor lain yang menjelaskan fenomena kinerja perusahaan, hal ini terlihat dari hasil R-Square yaitu sebesar 0,86559 atau 86,56% sedangkan sisanya sebesar 13,44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata-kata kunci : Human Capital, Customer capital, dan Kinerja Perusahaan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian manajemen walaupun pada dasarnya mempunyai makna yang kurang lebih sama.

Terdapat pendapat yang menyatakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan segala sesuatu dilakukan melalui orang lain. Pendapat ini berkembang berdasar kenyataan bahwa pemimpin mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan tanpa harus melakukan pekerjaan sendiri.

Petumbuhan dunia usaha di tanah air mengalami banyak kemajuan pada abad kedua puluh satu ini. Apa yang dikelola bukan hanya meliputi hal-hal yang bersifat material seperti uang, mesin atau bahan-bahan material lainnya yang diperlukan dalam memproduksi suatu barang tetapi juga hal-hal yang bersifat non material yaitu manusia yang ada dalam perusahaan. Dibandingkan dengan unsur-unsur lain dalam perusahaan, menurut beberapa ahli, manusia adalah unsur terpenting dan paling kompleks. Dalam perusahaan, perhatian bukan hanya pada

keuntungan yang didapat tapi perhatian juga pada tenaga kerja atau karyawan yang bisa menjalankan perusahaan. Perusahaan berkembang bukan karena modal yang besar tapi juga karena faktor dari sumber daya manusia yang berkualitas menghasilkan barang ataupun jasa.

Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan. Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya. Manusia sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena mereka mempunyai bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dan dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Penilaian kinerja perusahaan berbasis human capital merupakan hal menarik yang perlu dikembangkan oleh perusahaan. Selama ini, Penilaian terhadap kinerja perusahaan lebih banyak menggunakan sumber daya yang bersifat fisik.

Mayo (2000:115), mengukur kinerja perusahaan dari perspektif keuangan sangatlah akurat, tetapi sebenarnya, dasar penggerak nilai dari keuangan tersebut adalah sumber daya manusia (human capital) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Selain itu, human capital juga merupakan inti dari suatu perusahaan.

Perhatian terhadap sumber daya manusia atau human capital sebagai salah satu factor produksi utama, bagi kebanyakan perusahaan sering dinomorduakan dibandingkan dengan factor – factor produksi yang lain seperti modal, teknologi dan uang. Banyak para pemimpin perusahaan kurang menyadari

bahwa sebenarnya keuntungan yang diperoleh perusahaan berasal dari human capital.

Totanan (2004:245) sebuah perusahaan akan menghasilkan kinerja yang berbeda jika dikelola oleh orang yang berbeda. Oleh karena itu, SDM yang berbeda dalam mengelola asset perusahaan yang sama akan menghasilkan nilai tambah yang berbeda pula.

Sedangkan menurut Fattah (2004) kutipan pidato Theodore, W. Schultz pada tahun 1960 yang berjudul “investment in Human Capital” merupakan peletak dasar teori atau konsep modal manusia (human capital). Konsep ini pada intinya menganggap bahwa manusia merupakan suatu bentuk modal atau capital sebagaimana bentuk – bentuk capital lainnya, seperti mesin, teknologi, tanah, uang, dan material. Manusia sebagai human capital tercermin dalam bentuk pengetahuan, gagasan (ide), kreativitas, keterampilan dan produktivitas kerja. Tidak seperti bentuk capital lain yang hanya diperlakukan sebagai tools, human capital ini dapat menginvestasikan dirinya sendiri melalui berbagai bentuk investasi sumber daya manusia, diantaranya pendidikan formal, pendidikan informal, pengalaman kerja, kesehatan dan gizi serta transmigrasi.

Sumber daya manusia atau human capital memiliki lima komponen yaitu individual capability, individual motivation, leadership, the organizational climate dan workgroup effectiveness, Mayo (2000). Masing – masing komponen memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan human capital perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan.

Namun demikian selain Human capital yang harus dimiliki perusahaan, terdapat faktor lain yang merupakan capital lain yang dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan yaitu Relational (Customer) capital. Relational (customer) capital merupakan modal untuk menjalin hubungan dengan pihak relasi atau pelanggan perusahaan. Menurut (Starovic dan Marr 2004) dalam Divianto tahun 2007 mengatakan bahwa konsep penting dari customer capital merupakan sumber daya yang dikaitkan hubungan eksternal perusahaan dengan konsumen, supplier atau partner dalam research and development (R&D). Contoh customer capital adalah image, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen, kekuatan komersial (promosi), dan kapasitas negosiasi.

Salah satu perusahaan jasa yang membutuhkan pengelolaan human capital serta customer capital yang baik adalah PT SETRA SARI SURABAYA. PT SETRA SARI SURABAYA adalah suatu perusahaan jasa yang menyediakan tenaga kerja kontrak atau outsourcing kepada perusahaan – perusahaan (partner) berupa jasa di bidang cleaning service dan maintenance. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Cabang PT SETRA SARI SURABAYA, bahwa dalam pencapaian kinerja perusahaan PT SETRA SARI SURABAYA memiliki target pendapatan setiap bulannya, target tersebut setiap bulan mengalami fluktuasi seiring dengan berfluktuasinya pengembalian tenaga kerja kontrak atau outsourcing namun dalam kisaran nominal tidak diijinkan oleh pihak PT SETRA SARI SURABAYA untuk disajikan dalam penelitian ini. Pengembalian tenaga kerja kontrak atau outsourcing pada tahun dimana kontrak kerja masih berjalan itu merupakan tanggung jawab perusahaan untuk mengganti dengan tenaga kerja



kontrak atau outsourcing yang baru. Oleh karena itu, peranan human capital dalam menciptakan kinerja yang baik bagi PT SETRA SARI SURABAYA sangat diperlukan, karena merekalah yang akan berhadapan langsung dengan perusahaan – perusahaan (partner) dan memberikan jasa sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu untuk mengembangkan usahanya PT SETRA SARI SURABAYA membutuhkan pengelolaan customer capital yang baik, selama ini belum banyak perusahaan yang menggunakan jasa dari PT SETRA SARI SURABAYA dikarenakan nama perusahaan PT SETRA SARI SURABAYA belum begitu dikenal. Dalam kegiatan promosi, PT SETRA SARI SURABAYA menggunakan website yakni [www.ptsetrasari.co.id](http://www.ptsetrasari.co.id)

PT SETRA SARI SURABAYA memiliki tenaga kerja kontrak atau outsourcing sebanyak 383 orang dan dikelola oleh karyawan internal sebanyak 31 orang. Dibawah ini data yang dapat mewakili kinerja pada PT SETRA SARI SURABAYA

TABEL 1.1 PARTNER PT. SETRA SARI SURABAYA

NO	Jenis Pelayanan	2014			
		Januari	Februari	Maret	April
1	Cleaning service	80	65	73	70
2	Fumigasi Aqis	8	10	10	11
3	Fumigasi Non Aqis	20	20	17	15
4	Pest & Termite Control	120	122	120	110
Total (orang)		228	217	220	206

Sumber: [www.ptsetrasari.co.id](http://www.ptsetrasari.co.id)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah partner PT SETRA SARI SURABAYA tiap bulan berfluktuasi. Partner PT SETRA SARI SURABAYA

terbagi dua kelompok yaitu partner tetap (jangka panjang) yang berbentuk lembaga atau perusahaan dan partner temporer (jangka pendek) yang berbentuk perorangan.

Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai human capital dan customer capital yang memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kinerja perusahaan khususnya pada PT SETRA SARI SURABAYA.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel Human Capital berpengaruh terhadap Customer Capital PT SETRA SARI SURABAYA
2. Apakah variabel Customer Capital berpengaruh terhadap Kinerja perusahaan PT SETRA SARI SURABAYA
3. Apakah variabel Human Capital berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan PT SETRA SARI SURABAYA

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh human capital terhadap kinerja perusahaan melalui customer capital PT SETRA SARI SURABAYA

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengetahui pengaruh human capital terhadap kinerja perusahaan melalui customer capital PT SETRA SARI SURABAYA.

##### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Khususnya penelitian yang berkaitan dengan human capital, customer capital dan kinerja perusahaan.

##### 3. Bagi Pihak Lain

Sebagai referensi dan memberikan sumbangan berupa ilmu pengetahuan. Khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.